

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра управління персоналом і економіки праці

Допущено до захисту
Завідувач кафедри
Никифоренко В.Г.

(підпис)
“ ____ ” _____ 20__ р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
на здобуття освітнього ступеня бакалавр
зі спеціальності 051 «Економіка»
за освітньою програмою
«Управління персоналом та економіка праці»
на тему: «Конфлікти в соціально-трудовій сфері та способи їх
вирішення»
(на прикладі СФГ “Іванна”)

Виконавець:
Студентка 43 групи ФЕУП
Зюзіна Юлія
Володимирівна

(підпис)

Науковий керівник:
д.е.н., професор
Никифоренко Валерій
Григорович

(підпис)

АНОТАЦІЯ

Зюзіна Ю.В. «Конфлікти в соціально-трудовій сфері та способи їх вирішення в СФГ «Іванна»»

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра зі спеціальності

051 управління персоналом та економіки праці

(шифр та назва спеціальності)

за освітньою програмою «управління персоналом та економіки праці»

(назва освітньої програми)

Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2020 р.

Об'єкт дослідження - персонал підприємства СФГ «Іванна».

У роботі розглядаються теоретичні аспекти конфліктів в соціально-трудовій сфері.

Проаналізовано: - організаційно-господарську характеристику СФГ «Іванна»;

- кількісно-якісний склад персоналу СФГ «Іванна»;

- конфліктність на підприємстві.

Запропоновано:

- забезпечення зворотного зв'язку керівника з підлеглими для урегулювання конфліктних ситуацій;
- проведення семінарів на теми "Конфліктності на підприємстві та способи їх вирішення";
- ведення обліку конфліктних ситуацій;
- підвищення кваліфікації менеджерів в питаннях соціально-трудової атмосфери
- поліпшення умов праці.

Ключові слова: конфлікт, соціально-трудова сфера, сільськогосподарське підприємство, задоволення персоналу.

ANNOTATION

Ziuzina Y.W. "Conflicts in the social and labor sphere and ways to solve them in the farm " Ivanna in SFG Ivanna"

Qualification work for obtaining a bachelor's degree in specialty

051 Human Resource Management and Labor Economics

(code and specialty name)

for the educational program "Human Resources Management and Labor Economics"

(the name of the educational program)

Odessa National University of Economics. - Odessa, 2020.

The object of research is the staff of SFG "Ivanna".

The theoretical aspects of conflicts in the social and labor sphere.

Analyzed: organizational and economic characteristics of SFG "Ivanna";

- quantitative and qualitative staff of SFG "Ivanna";

- the conflict at the enterprise.

It is offered:

- providing feedback from the Manager to subordinates to resolve conflict situations;
- conducting seminars on the topic "Conflicts in the enterprise and ways to solve them";
- keeping records of conflict situations;
- professional development of managers in the issues of social and labor atmosphere;
- improve working conditions.

Key words: conflict, social and labor sphere, agricultural enterprise, staff satisfacti

Вступ	4
Розділ 1. Теоретичні аспекти дослідження конфліктів в соціально-трудовій сфері	6
1.1. Соціально-трудовий конфлікт, його сутність та причини виникнення.....	6
1.2. Класифікація конфліктів у соціально-трудовій сфері	14
1.3. Форми та методи вирішення соціально-трудових конфліктів.....	21
Розділ 2. Аналіз соціально-трудових конфліктів на підприємстві (на прикладі СФГ «Іванна»)	30
2.1. Загальна характеристика підприємства.....	30
2.2. Економічна характеристика та оцінка потенціалу господарської діяльності.....	38
2.3. Аналіз соціально-трудових конфліктів на підприємстві СФГ «Іванна».....	48
Розділ 3. Напрямки підвищення ефективності управління конфліктами на підприємстві СФГ «Іванна».....	62
3.1. Вибір та обґрунтування пропонованих заходів	65
3.2. Тренінг як спосіб покращення соціально-трудової сфери на підприємстві	69
3.3. Методи профілактики конфліктів.....	72
Висновки	75
Список використаної літератури	78
Додатки	81

ВСТУП

Актуальність. Конфлікт - обов'язкова частина процесу взаємодії між людьми. Основою конфлікту найчастіше є протиріччя інтересів людей в процесі їх трудової діяльності. Конфлікти переслідують людство з древніх часів, але найбільш активно вони проявляються в сфері бізнесу, оскільки там потреби людей приймають найбільш відкриті форми.

Конфлікт в організації приймає найрізноманітніші форми. Причин конфліктів безліч, але основними є неправильні дії менеджера і підлеглих або, що більш серйозно, психологічна несумісність окремих людей.

Більшість конфліктів чинять негативний вплив на діяльність організації. Однак найчастіше конфлікт приносить користь компанії. Він може стимулювати більш ефективне і конструктивне рішення проблем, а також допомагає виявити альтернативи вирішення різних спірних питань. Конфлікт може спонукати співробітників компанії до висловлення власних, часто правильних, ідей і пропозицій. Якщо ж об'єктивно оцінювати користь, одержувану організацією від таких «ін'єкцій креативного мислення», то виходить, що в інших випадках менеджеру фірми буде перспективніше самому ініціювати конфлікт, ніж очікувати поки працівники почнуть вносити пропозиції самостійно.

У широкому плані попередження трудових конфліктів сприяє досягненню загальної стабілізації в країні. Зниження соціальної напруженості можливе лише за умови поліпшення економічного становища країни, стабілізації політичної системи, демократизації трудового законодавства, яке відображало б інтереси працюючих і виконувало захисні функції.

Основною метою дослідження є надання практичних рекомендацій щодо удосконалення ефективності управління конфліктами на підприємстві.

Завдання дослідження. Для досягнення поставленої мети були сформульовані та вирішені такі завдання:

1) дослідити теоретичні аспекти дослідження конфліктів в соціально-трудовій сфері;

2) провести дослідження організаційно-економічної характеристики підприємства та провести аналіз соціально - трудових конфліктів на підприємстві СФГ «Іванна»

3) розробка напрямків і конкретних рекомендацій щодо ефективного управління конфліктами на підприємстві.

Об'єктом дослідження є сфера конфліктів в трудових (виробничих) відносинах, принципи управління трудовими конфліктами в організаціях.

Предметом нашого дослідження стали методи і засоби щодо профілактики і управління трудовими конфліктами

Методи дослідження. При написанні випускної роботи було використано такі методи: індукції та дедукції, теоретичного узагальнення, порівняльного аналізу, абстрактно-логічного підходу та спостереження.

Інформаційна база дослідження. Теоретичною основою дослідження є матеріали навчальної та учбової методичної літератури, праці вітчизняних і зарубіжних вчених-економістів з питань соціально-трудових конфліктів в підприємствах, матеріали науково-практичних конференцій.

Практичне значення одержаних результатів може використовуватися у діяльності СФГ «Іванна».

Структура і обсяг роботи. Бакалаврська робота складається із вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (30 найменувань) та 4 додатків. Загальний обсяг бакалаврської роботи становить 85 сторінок комп'ютерного тексту, містить 14 таблиць та 10 рисунків.

ВИСНОВОК

Конфлікт - обов'язкова частина процесу взаємодії між людьми. Основою конфлікту найчастіше є протиріччя інтересів людей в про-процесі їх трудової діяльності. Конфлікти переслідують людство з древніх часів, але найбільш активно вони проявляються в сфері бізнесу, оскільки там потреби людей приймають найбільш відкриті форми.

Конфлікт в організації приймає найрізноманітніші форми. Причин конфліктів безліч, але основними є неправильні дії менеджера і підлеглих або, що більш серйозно, психологічна несумісність окремих людей.

Більшість конфліктів чинять негативний вплив на діяльність організації. Однак найчастіше конфлікт приносить користь компанії. Він може стимулювати більш ефективне і конструктивне рішення проблем, а також допомагає виявити альтернативи вирішення різних спірних питань. Конфлікт може спонукати співробітників компанії до висловлення власних, часто правильних, ідей і пропозицій. Якщо ж об'єктивно оцінювати користь, одержувану організацією від таких «ін'єкцій креативного мислення», то виходить, що в інших випадках менеджеру фірми буде перспективніше самому ініціювати конфлікт, ніж очікувати поки працівники почнуть вносити пропозиції самостійно.

СФГ «Іванна» було створене у 1996 році в с. Доброолександрівка, Овідіопольського району, Одеської області. Частина земель є у власності підприємства, а частина землі підприємства є орендовані.

СФГ «Іванна» має власну земельну ділянку, що надана засновником та одержаними на підставі договорів оренди з власниками землі, що володіють нею на підставі належно оформлених Державних актів на право власності на землю. Окрім цього, в земельний фонд господарства входять землі запасу і землі резерву Посягвівської сільської ради, отримані у постійне користування на підставі вимог земельного законодавства України.

Господарство отримує прибутки протягом останніх двох років, що є наслідком зростання виручки від реалізації та зменшення собівартості

виробленої продукції. Окрім цього, у порівнянні із 2017 роком у господарстві спостерігається значне покращення фінансових результатів, таких як валовий дохід та прибуток, %, що говорить про правильну маркетингову та фінансову політику керівництва.

А також свідчить про те, що управління фермерським господарством забезпечує його успішний розвиток та конкурентоспроможність на ринку.

СФГ «Іванна» має досить непогане розміщення, природо-кліматичні умови, а також ресурсне забезпечення для ефективного функціонування в умовах ринкового середовища.

Методи управління персоналом в СФГ «Іванна» побудовані на прямому, оперативному впливі на керований об'єкт і засновані на авторитеті влади керівника, його повноваженнях і права управління віддавати розпорядження; на принципі обов'язкового і точного їх виконання підлеглими, виконавцями. Виникаючі зіткнення в області трудових правовідносин часто включає зіткнення інтересів, що може привести до розвитку трудового конфлікту.

Конфлікти, що мають місце в колективі СФГ «Іванна», характерні для багатьох підприємств.

Для вирішення конфліктних ситуацій та підвищення стресовитривалості персоналу керівництву СФГ „Іванна” рекомендується провести тренінг на тему “Вирішення конфліктних ситуацій”, що дасть змогу зрозуміти всім співробітникам як саме повинні бути розв’язані всі конфліктні ситуації. Також пропонується вести облік та фіксувати всі конфліктні ситуації, що виникають на підприємстві. Це дасть змогу більш детально з’ясувати причини їх виникнення, способи їх усунення, та позбавитись від можливих повторень конфліктних ситуацій.

Сучасна конфліктологія сформулювала умови регуляції конфліктних ситуацій: перш за все, - своєчасний і точний діагноз їх причин. Вирішити конфлікт - означає змінити конфліктну ситуацію. Є безліч технік

регулювання конфліктів: переговори, формування умов і пр. Для накопичення соціального досвіду необхідно зробити правильні висновки на післяконфліктній стадії, так як саме на цій фазі конфлікту закріплюється «переоцінка цінностей». Сфера соціально-трудових конфліктів динамічно змінюється, що натякає на необхідність вивчення її постійної. Не можна чітко стверджувати, що методи регулювання конфліктів, актуальні сьогодні, залишаться такими в найближчому майбутньому.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Діалектична теорія конфлікту К.Маркса [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://be5.biz/ekonomika/k004/38.html>
2. Дарендорф Р. Сучасний соціальний конфлікт // Зарубіжна література. – 2009. – № 4. – С. 23-28.
3. Конфліктний функціоналізм Георга Зіммеля [Електронний ресурс] – Режим доступу: https://pidruchniki.com/18480716/psihologiya/konflikt_niy_funktsionalizm_georga_zimmelya
4. Козер Л. А. Функції соціального конфлікту / Л. А. Козер. – М. : Ідея'Пресс, Дом інтелектуал. книги. – 2012. – 205 с.
5. Загальна теорія конфлікту К. Боулдінга [Електронний ресурс] – Режим доступу:
https://studme.org/138046/sotsiologiya/obschaya_teoriya_konflikta_kenneta_bouldinga
6. Методика вирішення конфлікту через вирішення проблеми (по Алану Філі) [Електронний ресурс] – Режим доступу:
https://studme.org/153287/psihologiya/metodika_razresheniya_konflikta_res_henie_problemy_alanu_filli
7. Соломатина О.М. Концепція Трансформації сучасних соціальних конфліктів Льюїса Крісберга/ О.М.Соломатина, Я.Д.Ігнатчук// Теорія і практика суспільного розвитку. - №7. – 2018.
8. Стратегія конфлікту/ Т.Шеллінг;пер. з англ. Під ред.. Ю.Кузнєцова; 2-ге видання, виправлене. – Москва: ІРУСЕН, Соціум, 2016,367с.
9. Конфлікти: причини їх виникнення та методи розв'язання конфліктних ситуацій [Електронний ресурс] – Режим доступу:
https://pidruchniki.com/85520/bzhd/konflikti_prichini_viniknennya_metodi_rozvyazannya_konfliktnih_situatsiy
- 10.Клімов І.А.Соціологічна концепція Ентоні Гідденса/ І.А.Клімов// Соціологічний журнал,2000,№1/2.

11. Психологія конфлікту: навчально-методичний посібник для підготовки магістрів усіх форм навчання/ В.Я.Галаган, В.Ф.Орлов, О.М. Отич, О.О.Фурса. – К.:ДЕТУТ,2008. – 422с.
12. Позиції та стилі поведінки учасників конфлікту [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://buklib.net/books/24620/>
13. Большаков А. Г. Конфліктологія організацій : навчальний посібник/ А. Г. Большаков. – Москва: МЗ Прес, 2001. – 182 с.
14. Буткевич Т. В. Конфліктологія з основами психології управління / Т. В. Буткевич. – К. : Центр навч. літ-ри, 2005. – 456 с.
15. Гірник А. Конфлікти: структура, ескалація, залагодження / А. Гірник. – К.: Видавництво Соломії Павличко «Основи», 2003. – 172 с.
16. Гришина Н. В. Психологія конфлікту / Н. В. Гришина. – К.: Либідь, 2008. – 258 с.
17. Громова О. Н. Конфліктологія. Курс лекцій / О. Н. Громова – М.: ЕКМОС, 2001. – 151 с
18. Іванюта С. М. Антикризове управління : навч. посібник / С. М. Іванюта. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 586 с.
19. Лаптев В. А., Ефименко Е. Н. Корпоративні конфлікти: причини їх виникнення та способи їх вирішення [Електронний ресурс] / В. А. Лаптев, Е. Н. Ефименко // Lex russica. – 2013. – № 3. – Режим доступу: center-bereg.ru/834.html
20. Ловка О. В. Технологія вирішення конфліктних ситуацій: Психологічні рекомендації / О. В. Ловка. – К: Вид-во міністерства культури і мистецтв України, 1996. – 29 с.
21. Островський Е. В. Психологія управління: навчальний посібник / Э. В. Островский. – М.: Инфра-М, 2011. – 249 с.
22. Шемелинець І. І. Правовий статус комісії з трудових спорів в сучасних умовах [Електронний ресурс] / І. І. Шемелинець // Міжнародний юридичний вісник: збірник наукових праць Національного університету державної податкової служби України. – 2015. – №1(2). –

- С.195–199. – Режим доступу:
http://nbuv.gov.ua/UJRN/muvnudp_2015_1_33
23. Ясинок М. М. Система вирішення трудових спорів в Україні та шляхи її подальшого розвитку / М. М. Ясинок // Правовий вісник Української академії банківської справи. – 2013. – № 1 (8). – С.73–77.
24. Новікова Н. Управління конфліктами в організації: підходи до вирішення та профілактики / Н.Новікова // Галицький економічний вісник. - 2013. - №2(41).- с.79-83.
25. Андріянова Ю. Конфлікт як явище управлінської діяльності: аналіз наукових досліджень / Ю. Андріянова // Державне управління та місцеве самоврядування. – 2014. - №3(31). – С. 183 – 192.
26. Пушкар З. М. Трудові конфлікти: їх причини і наслідки / З. М. Пушкар, Р. О. Табака // Вісник Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля. – 2014. – № 16 (170). – С. 112-115.
27. Олійник Н.Ю. Сучасний підхід до соціально-трудових конфліктів / Н.Ю. Олійник // Молодий вчений. – 2016.- №4(31). – С. 561 – 564.
28. Назаров Н.К. Конфлікти на підприємстві: визначення, причини, типи / Н.К. Назаров // Науковий вісник Херсонського державного університету. Сер. : Економічні науки. - 2014. - Вип. 5(2). - С. 198-201.
29. Лукашевич М. П. Соціологія праці: підруч. / М. П. Лукашевич. – К.: Либідь, 2013. – 440 с.
30. Бригхем Е. Основи фінансового менеджменту: Пер. з англ. – К.: Молодь, 2003. – 1000 с.